

T/QYZL

清远市质量管理协会团体标准

T/QYZL XXX—XXXX

住宅物业服务顾客满意度评价规范

Specification for customer satisfaction evaluation of residence property service

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

清远市质量管理协会 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由清远市质量管理协会提出并归口。

本标准起草单位：清远市质量管理协会、深圳市公元物业管理有限公司、深圳市公元物业管理有限公司清远分公司。

本标准主要起草人：雷海燕、郑顺福、吴凤龙、张秋梅、何业兴。

本标准为首次发布。

住宅物业服务顾客满意度评价规范

1 范围

本标准规定了住宅物业服务顾客满意度的评价原则、评价方法、评价指标、抽样方法、评价结果、评价报告编制、评价结果的运用。

本标准适用于住宅物业服务顾客满意度评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 201647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

3 术语和定义

GB/T 201647.9 中界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客满意度评价 customer satisfaction evaluation

为了解顾客对其提供的产品（服务）的满意程度，策划和设计获取顾客满意信息的程序，通过实施调查、综合测算和分析，获得顾客满意程度结果的过程。

4 评价原则

4.1 应坚持公平、公正、公开的原则；

4.2 应坚持实事求是的原则；

4.3 应确保采集信息的科学性和有效性的原则。

5 评价方法

通过入户拜访、发放、回收问卷调查的方式收集住宅业主的满意度信息，经综合统计分析并计算出满意度结果，形成评价报告。调查问卷见附录A。

6 评价指标

6.1 评价指标的构成

6.1.1 总体满意度

- 6.1.2 日常保安
- 6.1.3 日常保洁
- 6.1.4 绿化、景观维护
- 6.1.5 设施、设备运行
- 6.1.6 物业工作人员评价
- 6.1.7 物业服务日常管理
- 6.1.8 日常维修评价

6.2 评价指标值的设置

每一项评价结果分五个档次并量化打分，第一档为“非常满意”，得 10 分；第二档为“满意”，得 8 分；第三档为“一般”，得 6 分；第四档为“不满意”，得 3 分；第五档为“非常不满意”，得 0 分。

7 抽样方法

7.1 抽样基数

同一住宅小区的住户的数量。

7.2 样本量

抽样样本应具有代表性，从各幢楼的不同楼层中进行随机抽样，样本量按（1）式计算。

$$n = 10 + 5\%N \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- n —— 样本大小
- N —— 基数

8 评价结果

8.1 单项评价计算

n 个抽样样本中，对某一评价项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按（2）式计算。

$$\bar{q}_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_j}{n} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- q_j —— n 个样本中第 j 个住户对第 i 个调查评价项目的打分；
- $\bar{q}_i$ —— n 个抽样样本对第 i 个调查评价项目打分的平均值（满分为 10 分）；
- n —— 样本大小。

8.2 满意度评价结果计算

满意度评价结果按（3）式计算。

$$M = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{q}_i}{10 \times m} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：
M —— 服务质量满意度，% ；
m —— 调查表中所列调查评价项数。

9 评价报告编制

应对整个评价工作进行总结，并形成评价报告，报告内容至少包括：

- a) 评价时间；
- b) 评价的对象及范围；
- c) 评价过程；
- d) 评价结论及改进建议。

10 评价结果的运用

依据评价结果，指导物业管理公司持续改进，不断提高住宅物业服务的满意度。

附 录 A
(资料性附录)
住宅物业服务顾客满意度调查问卷

尊敬的各位业主：

您好！为了提高小区物业管理企业的服务质量，特别开展此次问卷调查，请您根据亲身感受，在每一个问题的五个答案中选择一个答案打“√”，实事求是地反映出您的看法。

您的真实回答会对我们的工作帮助很大，非常感谢您抽出宝贵的时间填写此表！

住户单元：

填表日期：

序号	调查项目	服务评价					备注说明
		非常 满意	满意	一般	不满意	非常 不满意	
一、物业服务总体满意度							
1	总体满意度						
二、工作人员评价							
1	员工仪容仪表						
2	服务态度						
3	服务能力						
三、安全管理							
1	门岗管理						
2	日常保安巡逻/巡视						
3	车辆管理						
4	消防管理						
四、清洁卫生							
1	公共区域卫生						
2	公共设施卫生						
3	垃圾清运						
五、绿化、景观维护							
1	绿化维护情况						
2	虫害防治工作						
3	景观维护情况						

序号	调查项目	服务评价					备注说明
		非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	
六、设备设施							
1	小区内健身、娱乐设施运行						
2	楼内电梯运行						
3	车库设施/设备运行						
4	小区内垃圾桶配置						
5	给排水设施维护						
6	单元门、门禁维护						
7	小区内照明设施维护						
8	小区内道路维护						
9	消防设施维护						
七、维修服务							
1	公共设施维修的整体满意度						
2	报修问题得到解决						
3	对待报修的重视程度						
八、信息管理							
1	日常通知信息管理						
2	收费标准公开透明						
3	费用收支定期公开						
九、接待服务							
1	投诉处理及时性						
2	投诉处理质量						
十、社区文化							
1	社区文化活动丰富						
2	社区文化活动频率						
您对物业公司有什么建议或要求？							